

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Døgnplejen Vest

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Døgnplesjen Vest Parkvej 2 3630 Jægerspris		
CVR-nummer: 29189129	P-nummer: 1003277736	SOR-ID: 1046271000016006
Dato for tilsynsbesøg: 20-11-2025	Tilsynet blev foretaget af: Kristina Jensen Stine Pedersen	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Risikobaseret tilsyn - enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn. Tilsynet er anmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: Leder af Døgnplesjen, Karina Buhl Områdeleder Jægerspris Nord, Lone Romose Områdeleder Jægerspris Syd, Susanne Vejlø Områdeleder Skibby, Michella Jensen Områdeleder Vest Aften, Susanne Jørgensen Områdeleder Slangerup, Bettina Clauber Hoppe Områdeleder Øst 1 DV, Mette Dunwall Områdeleder Øst 1 AV, Marie Louise Jeberg 2 social- og sundhedshjælpere 3 social- og sundhedsassistenter 1 sygeplejerske 1 ergoterapeut 1 dokumentationskonsulent		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Leder af Døgnplesjen, Karina Buhl Områdeleder Jægerspris Nord, Lone Romose Områdeleder Jægerspris Syd, Susanne Vejlø Områdeleder Skibby, Michella Jensen Områdeleder Vest Aften, Susanne Jørgensen Områdeleder Slangerup, Bettina Clauber Hoppe Områdeleder Øst 1 DV, Mette Dunwall Områdeleder Øst 1 AV, Marie Louise Jeberg 2 social- og sundhedshjælpere 3 social- og sundhedsassistenter 1 sygeplejerske 1 ergoterapeut		

Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet:

Interview med:

8 ledere

7 medarbejdere

2 borgere

3 pårørende

Sagsnr.:

SAG-25/3269

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
<p>Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation:</p> <p>Døgnplejen Vest, Frederikssund Kommune.</p>
<p>Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren:</p> <p>Døgnplejen Vest består af tre områder: Nord, Syd og Skibby. Hver område er inddelt i mindre teams: Team Nord: 1, 2 og 3 Team Syd: 1 og 2 Team Skibby: 1 og 2 Team Aften Vest: 1 og 2</p>
<p>Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til:</p> <p>Ca. 264 borgere.</p>
<p>Den daglige ledelse varetages af:</p> <p>Områdeleder Jægerspris Nord, Lone Romose Områdeleder Jægerspris Syd, Susanne Vejlø Områdeleder Skibby, Michella Jensen Områdeleder Vest Aften, Susanne Jørgensen</p>
<p>Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren:</p> <p>135 ansatte i alt.</p> <p>4 områdeledere 57 social og sundhedshjælpere 30 social og sundheds assistenter 24 sygeplejersker 12 ufaglærte 3 hjemmehjælpere 1 plejemedhjælper 1 praksisnær udviklings medarbejder 1 pædagogisk assistent 1 ergo terapeut 1 rengøringsassistent</p>

Øvrige relevante oplysninger:

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Døgnplejen Vest har: God kvalitet

På baggrund af tilsynet er det vurderet, at plejeenheden/leverandøren fremstår med:

Leverandøren fremstår samlet set med god kvalitet.

Ældretilsynet vurderer, at der ingen væsentlige udfordringer er med kvaliteten i helhedsplejen. Ældretilsynet ser en systematisk og metodisk tilgang til helhedsplejen, og alle kvalitetsmarkører inden for hvert tema er opfyldt.

Følgende temaer er belyst:

Hele tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Hele tema 2: Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Hele tema 3: Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Ældretilsynet lægger vægt på sammenhæng mellem organisationens værdier og udførelsen af helhedsplejen med borgerne i centrum. Leverandørens tilgang i helhedsplejen udspringer af personcentreret omsorg, hvor borgerens selvbestemmelse er omdrejningspunktet.

Ældretilsynet bemærker, at leverandørens organisering i mindre og faste tværfaglige teams understøtter tværfaglig indsats med systematisk anvendelse af metoder og mødestrukturer.

Leverandøren har med metodisk systematik fokus på det tætte samarbejde med inddragelse og involvering af pårørende. Ældretilsynet erfarer, at leverandøren har prioriteret fællesskabsambassadør som med kendskab til tilbud i civilsamfundet samt om lokale fællesskaber blandt andet forebygger ensomhed.

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren med fordel kan have fokus på at arbejde videre med at understøtte kvaliteten i helhedsplejen indenfor systematisk afdækning af borgers ønsker og behov i forhold til aktiviteter og fællesskaber samt kontinuitet i opgaveløsning ved anvendelse af vikar. Disse forbedringspotentialer reflekteres der sammen over ved den mundtlige tilbagemelding. Leverandøren er ligeledes selv opmærksom på et udviklingspunkt, der omhandler faglig sparring på tværs af døgnnet, hvilket leverandøren og Ældretilsynet har drøftelse omkring.

Beskrivelse af evt. sanktion:

Ingen.

Begrundelse for den samlede vurdering

Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet, Den ældres selvbestemmelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet oplever en ledelse, der har fokus på, at helhedsplejen tilpasses den enkeltes ønsker og behov, blandt andet ved tiltag som opstartssamtaler. Grundlaget for helhedsplejen er relationen mellem borger og medarbejdere, som etableres gennem kontinuiteten, understøttet af organisationens struktur med mindre faste teams.

Medarbejderne beretter under interviewet om deres relationsarbejde og om personcentreret omsorg tilrettet den enkelte borger. Livshistorien, vaner og interesser inddrages som motivation. Den faglige tilgang (forebyggende, vedligeholdende og rehabiliterende) afstemmes af medarbejderne sammen med borgeren, og eventuel pårørende, ud fra borgerens aktuelle livssituation. Medarbejdere fortæller, at det styrker følelsen af mening og selvstændighed, hvilket øger livsglæden.

Medarbejderne anvender faglige metoder og systematiske arbejdsgange med tidlig opsporing og triageringsmøder med udgangspunkt i borgerens situation, ønsker og behov.

Borgerne udtrykker at have selvbestemmelse med indflydelse på hjælpen ud fra deres ønsker, behov og ressourcer, blandt andet kan bad til/ og fravælges. Hjælpen kan planlægges på tidspunkter, der følger borgerens egne rytmer og daglige rutiner.

Med det faste personale oplever de at blive mødt med smil og som et menneske, ikke en opgave.

De interviewede borgere udtrykker samtidigt, at der kan være faglige og værdimæssige forskelle mellem vikarer og det faste personale, hvilket skaber forskel i den borgeroplevede omsorg og opgaveløsning. Ældretilsynet præsenterer leverandøren for dette, og sammen reflekteres der over forbedringspotentialer samt mulige tiltag.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet, Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på, at leverandøren har et systematisk tværfagligt samarbejde og en systematik i mødefora med morgenmøder, teamsmøder og tværfaglig borgerkonferencer.

Medarbejdere beretter om indflydelse på opgaveløsningen og mulighed for at tilrettelægge dagens besøg ud fra kompetencer (såvel faglige som personlige), så borgers behov tilgodeses. Vidensdeling er en naturlig del af hverdagen, hvor der er plads til nysgerrighed og oplæring af hinanden med faglighed og udvikling i fokus. Eksempelvis fortæller medarbejdere, hvordan den viden, der tilegnes på kursus eller uddannelse bredes videre i kollegagruppen blandt andet ved formaliseret undervisning.

Ældretilsynet oplever en organisation, der arbejder med kontinuerlig kompetenceudvikling. Ledelsen har fokus på, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen, blandt andet gennem relevante kurser, uddannelse og ved anvendelse af kompetencehjul.

Enheden arbejder systematisk med kompetenceprofiler for at understøtte kvaliteten i den tværfaglige helhedspleje og for at sikre god ressourceudnyttelse.

Ældretilsynet vurderer, at det interne samarbejde er baseret på gensidig tillid blandt alle aktører: ledelsen, medarbejderne, borgerne og pårørende. Der er metodisk systematik, såsom dialogmøder, der sikrer forventningsafstemning og en kultur med fælles mål og retning, som sammen understøtter åbenhed og respekt.

Ældretilsynet erfarer, at leverandøren med fordel kan styrke helhedsplejen med faglig sparring på tværs af døgnet ved at inddrage de forskellige vagtlag i et samlet mødefora. Dette potentiale er leverandøren selv opmærksom på, og forskellige mulige løsninger drøftes ved den mundtlige tilbagemelding.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i forhold til temaet, Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Alle markørerne i temaet er opfyldt.

Pårørende giver udtryk for at blive inddraget, og oplever sig som en aktiv del af beslutningerne omkring borgerens hverdag. Deres viden og engagement er for leverandøren en vigtig ressource, og derfor ses samarbejdet med pårørende som være en naturlig del i planlægningen af helhedsplejen.

Leverandøren har en systematisk arbejdsgang omkring samarbejde med pårørende blandt andet ved opstartssamtaler og med mulighed for individuelle forløb ved behov. Medarbejderne beretter, at den personcentreret tilgang er en grundsten i samarbejdet med pårørende. Dette understøtter pårørendes udsagn, der beskriver et samarbejde, der opleves med omsorg og fokus på relevant støtte og dialog.

Ledelsen beretter om et samarbejde med lokalsamfundet blandt andet ved oprettelse af fællesskabsambassadører i de forskellige teams. Denne skal med fokus på tilbud i kommunalt og lokalt regi være med til at forebygge ensomhed.

Medarbejderne fortæller under interview om aktivitetstilbud og de nære lokale fællesskaber, eksempelvis banko, fællesspisning og besøgsvenner.

Ældretilsynet bemærker, at leverandøren kun i begrænset omfang arbejder med afdækning af borgernes aktuelle ønsker til og behov for meningsfuld beskæftigelse og deltagelse i fællesskaber, hvilket leverandøren præsenteres for under den mundtlige tilbagemelding. Sammen er der refleksion over, hvordan systematisk afdækning og matching kan blive en integreret del af helhedsplejen som udviklingspotentiale.

Vurderingskonceptet



Tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Den bærende værdi om den ældres selvbestemmelse afspejles ved borgeres løbende indflydelse på den hjælp og støtte, som borgeren modtager i det daglige.

Selvbestemmelse skal ske i overensstemmelse med borgerens aktuelle livssituation fra start til slut i et forløb.

Tema 1: Den ældres selvbestemmelse			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgeren oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov og ressourcer.	Opfyldt	
2)	Borgeren oplever, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, der modtages.	Opfyldt	
3)	Borgeren oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.	Opfyldt	
5)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgerens ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnnet og faggrupper.	Opfyldt	
6)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med	Opfyldt	

	metoder, der tilgodeser selvbestemmelsen hos borgerne og har fokus på borgere med særlige behov såsom borgere med demenssygdomme, andre kognitive funktionsnedsættelser, psykiske lidelser, misbrug m.fl.		
7)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpenhed.	Opfyldt	



Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse

Den bærende værdi om tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse afspejles ved, at faglige beslutninger om hjælpen i forløbet foregår i mødet mellem borgeren og de udførende medarbejdere. Borgernær ledelse indebærer bl.a., at ledelsen er tilgængelig og sikrer faglig sparring i det daglige samt giver medarbejderne ansvar og medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen.

Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgerne udtrykker tillid til plejeenhedens/leverandørens medarbejdere og ledelse.	Opfyldt	
2)	Medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgerens behov.	Opfyldt	
4)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse har kompetencer i forhold til at sikre borgernær ledelse og en organisering, som understøtter dette.	Opfyldt	
5)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.	Opfyldt	
6)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnet og faggrupper.	Opfyldt	
7)	Plejeenhedens/leverandørens organisering understøtter en	Opfyldt	

	tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen.		
--	---	--	--



Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Den bærende værdi om et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund udmøntes i et gensidigt og ligeværdigt samarbejde mellem enheden og disse aktører. En helhedsorienteret indsats har blik for, at pårørende er en vigtig del af borgerens liv. Pårørende kan være en vigtig samarbejdspartner, når det gælder den daglige hjælp og støtte for borgeren.

Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgerne oplever, at pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund inddrages i den enkeltes forløb, hvor det er relevant.	Opfyldt	
2)	Pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har samlet set kompetencer til at inddrage og samarbejde med pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund, i det omfang borgeren ønsker det.	Opfyldt	
5)	Plejeenheden/leverandøren inddrager lokale fællesskaber og civilsamfund som en del af det forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i helhedsplejen, når det er relevant for den enkelte borger i relation til borgerens ønsker og behov.	Opfyldt	
6)	Plejeenheden/leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i	Opfyldt	

	meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.		
--	---	--	--